「イオンスマホ電話サポート」お客さまご利用規約

NEW ジャパン株式会社（以下「弊社」といいます。）は、イオンリテール株式会社ほか、イオングループ各社の各店舗（以下「イオン店舗」と総称します。なお、一部取扱いのない店舗もございます。詳しくはイオンスマホコールセンター（0120-826-926）へご連絡ください。）において、第 1 条に定義する対象商品をお買い上げいただき、当該商品について、弊社と本ご利用規約（以下「本利用規約」といいます。）に基づき電話によるテクニカルサポートサービス（以下「本サポートサービス」又は「イオンスマホ電話サポート」といいます。）の利用に関する契約（以下「本サポートサービス契約」といいます。）を締結されたお客さま（以下「お客さま」といいます。）に対し、本利用規約の定めに従い本サポートサービスを提供します。

第1条　定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 対象商品：イオンが販売した商品のうち、本サポートサービスの対象として弊社が指定した商品をいいます。

(2) 初期設定サポート：対象商品の設定メニューに表示される初期設定に関するサポートをいいます。

(3) 使い方サポート：以下の各サポートをいいます。

① 対象商品の基本設定や操作方法について、取扱説明書に記載されている内容の範囲でお客さまのご質問にお答えするサポート。

② 対象商品の基本アプリケーションの操作や設定方法について、お客さまのご質問にお答えするサポート。

③ 対象商品のその他アプリケーションについて、お客様からのご相談に応じるサポート。

④ 周辺機器との連携等について、お客様からのご相談に応じるサポート。

(4) 基本アプリケーション：対象商品にプリインストールされているアプリケーションのうち、電話、ブラウザ、メール、カメラ、地図、音楽など、対象商品の基本的な機能に関するアプリケーションをいいます。

(5) その他アプリケーション：対象商品の基本アプリケーション以外のアプリケーションをいいます。

第2条　本サポートサービス契約の申込み、契約の成立

1. 対象商品の購入者であって、本サポートサービスの利用を希望する者は、イオン店舗において、専用ウェブサイトを通じて又はイオンスマホコールセンター（0120-826-926）へ連絡して本サポートサービスの利用を申し込むものとします。
2. 本サポートサービス契約は、前項の申込みを弊社が承諾して本サポートサービス契約を特定するために必要な固有の契約番号（以下「契約番号」といいます。）が発番された時点で、申込みに係る対象商品を目的物とした本サポートサービス契約が成立します。

第3条　本サポートサービスの内容

1. 本サポートサービスの内容は、対象商品に関する初期設定サポート及び使い方サポートとします。

2. 初期設定サポートには、「イオンスマホ安心保証」に加入されているお客さまが保証サービスを受けた際に必要となる初期設定や、データ移行に関するお客さまからのご相談に応じるサポートが含まれます。
3. 本サポートサービスは、いずれもお客さまにイオンスマホコールセンター（0120-826-926）へご連絡いただき、担当オペレータと電話によりお話しいただくものとなります。弊社所定の方法により本サポートサービスの提供方法に関する別途のご案内がない限り、お客さまはこれ以外の方法により本サポートサービスを受けることはできません。
4. 基本アプリケーションに含まれるアプリケーションの種類や内容は、対象商品の機種やバージョン等によって異なります。
5. その他アプリケーションに関する使い方サポートについては、提供元不明のアプリケーションや、イオン店舗又は端末メーカー以外が提供するアプリケーション、Play ストア以外で提供されているアプリケーションなどは対象外とさせていただきます。
6. 周辺機器との連携等に関する使い方サポートについては、周辺機器メーカーや端末メーカーにお問い合わせをお願いする場合があります。
7. 本サポートサービスは、お客さまが対象商品に関する初期設定やデータ移行を完了することができることや、対象商品や関連するアプリケーション、周辺機器の使い方その他ご質問の事項の解決を保証するものではないものとします。
8. 本サポートサービスを受ける過程で、対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウエアが消去された場合、弊社は、これらによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いません。本サポートサービスを受ける前に、必要なバックアップを必ず行ってください。

第4条　電話によるサポート

1. 本サポートサービスを受けることを希望するお客さまは、イオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡いただき、案内に従ってお話しください。その際、対象商品の電話番号をお知らせいただき、対象商品の状況をご説明いただくほか、弊社所定の案内に従っていただく必要があります。
2. 本サポートサービス契約にもとづくサポートは、お客さまからお電話をいただき、弊社が本利用規約に定める本サポートサービスの条件を満たすと判断したことを条件として提供されます。対象商品に関する初期設定サポート又は使い方サポート以外のテクニカルサポートを希望してイオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡をいただいた場合、弊社はこれにお答えすることはできませんのでご注意ください。
3. イオンスマホ電話サポートは、以下に定める範囲内に限られるものとします。
   (1) 日本国内におけるサポート依頼であり、日本語による意思疎通が可能であること。
   (2) 対象商品又は周辺機器に関する、イオンスマホコールセンターの営業時間内において解決することが可能なご質問ないしご相談であること。

第5条　本サポートサービスを受けられない場合

次の各号に該当する場合は、本サポートサービスにおけるサポートの範囲外であり、本サポートサービスでは対応致しかねます。

(1) 本サポートサービスの利用依頼を受けた対象商品の製造番号が、契約番号に紐付くものと一致

しない場合

(2) 本サポートサービス契約終了後にご連絡いただいた場合

(3) 本サポートサービス契約のご利用料金の未払いがある場合

第6条　本サポートサービスのご利用料金等

1. 本サポートサービスのご利用にあたっては、別表に定めるとおり、ご利用料金が必要になります。
2. お客さまは、前項に定めるご利用料金を、弊社指定のクレジットカードにてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても支払いがない場合、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、お客さまご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。
3. ご利用料金をお支払いいただくクレジットカードが有効期限を迎えた際の再登録手続きは、お客さまご自身で行うものとします。再登録手続きがなされないことにより生じる本サポートサービス契約上の不利益は、お客さまのご負担となりますので、ご注意ください。

第7条　お客さまによる本サポートサービス契約の解除

1. お客さまは、本サポートサービス契約の解約を希望されるときは、イオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡いただき、解約を申し出るものとします。
2. 前項の場合、本サポートサービス契約は、解約を申し出た日をもって終了します。月の途中で解約された場合、当該月中も別表に定めるご利用料金がかかりますので、ご注意ください。
3. 第 1 項の場合、未精算のご利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、予め請求した日に一括してお支払いいただきます。

第8条　弊社による本サポートサービス契約の解除

弊社は、次の第 1 号又は第 2 号の場合、お客様に催告することなく直ちに、また、第 3 号又は第 4 号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行ったうえで、本サポートサービス契約を解除することができます。

(1) 本サポートサービスの利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合

(2) お客さまが本サポートサービスの依頼の際に、本サポートサービス契約において重要な事実について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合

(3) 本サポートサービス契約のご利用料金について、ご登録のクレジットカードによる月次の決済が、弊社の催告にもかかわらず 3 回連続でできない状態になった場合

(4) お客さまが第 11 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

第9条　サービス期間

本サポートサービス契約は、本サポートサービス契約の成立日から開始し、本契約第 7 条、第 8 条もしくは第 10 条又は民法等の法律に基づき本サポートサービス契約が終了するまで継続するものとします。

第10条　本サポートサービス契約の終了

1. 購入日以後に対象商品が滅失したときは、お客さまのお申し出により本サポートサービス契約を終了いたしますので、その後の課金処理を停止する為に、遅滞なくイオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡ください。ご連絡が遅くなりますと、その分、課金処理が発生しますので、ご注意ください。
2. 事由の如何を問わず、本サポートサービス契約が終了した場合、弊社は、お客さまから受領済みのご利用料金を一切お返しすることができません。ただし、民法等の法律に基づきお客さまが本サポートサービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

第11条　禁止事項

お客さまは、本サポートサービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

(1) 本サポートサービスの利用申込時、その他本サポートサービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
(2) 他者になりすまして本サポートサービスを利用すること
(3) 弊社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(5) 弊社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
(6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
(7) ID 又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本サポートサービスの利用目的以外での使用
(8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為。

第12条　個人情報の取扱い

1. 弊社は、お客さまの個人情報を、弊社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。なお、個人情報の保護に関する方針は、ウェブサイトでご覧いただけます。
2. 弊社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示又は提供しないものとします。
   (1) お客さまご本人の同意がある場合
   (2) 法令に基づく場合
   (3) 本サポートサービスの提供に必要な範囲内で、業務委託先に提供する場合
3. お客さまは、弊社が前項第 3 号に従い第三者にお客さまの個人情報を開示又は提供することに同意するものとします。

第13条　変更

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客さまへ 1 か月前までに告知いたします。

第14条　協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客さま及び弊社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第15条　準拠法

　本サポートサービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

連絡窓口

本サポートサービスにおけるご質問、お問い合わせは、弊社が定める連絡先を窓口とします。

イオンスマホコールセンター

フリーダイヤル：　0120-826-926

受付時間　9:00-20:00（年中無休）

2014 年 7 月 4 日　初版制定

別表

ご利用料金

月額 300 円（税抜）

ただし、イオンスマホ安心パックとしてご利用の場合、パック料金による割引が適用されます。